

Fluggesellschaften sind gesetzlich verpflichtet, Sie über Ihre Rechte im Fall von Nichtbeförderung oder der Annullierung bzw. Verspätung von Flügen aufzuklären.

## Wie sollten Sie vorgehen, wenn Sie glauben, dass Ihre Rechte als Fluggast verletzt wurden?

Wenn Sie der Auffassung sind, dass Ihre Ansprüche gemäß den Fluggastrechten verletzt wurden, gehen Sie folgendermaßen vor:

→ Wenden Sie sich zunächst an die Fluggesellschaft oder – bei Problemen im Zusammenhang mit Personen mit eingeschränkter Mobilität – an den Flughafen.

→ Wenn Sie mit deren Antwort nicht zufrieden sind, können Sie eine Beschwerde bei einer der nationalen Aufsichtsbehörden einreichen. Die vollständigen Angaben zu allen nationalen Aufsichtsbehörden finden Sie auf der Website der Europäischen Kommission: [ec.europa.eu/transport/passengers/air/air\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/passengers/air/air_en.htm)

HINWEIS: Beschwerden sind grundsätzlich in dem Land einzureichen, in dem der Vorfall stattfand.

Weitere Informationen unter [ec.europa.eu/passenger-rights](http://ec.europa.eu/passenger-rights) oder über Europe Direct 00 800 6 7 8 9 10 11(\*)

(\*) Einige Mobilfunkanbieter gewähren keinen Zugang zu 00 800-Nummern oder berechnen eine Gebühr.



Liste der nationalen Aufsichtsbehörden, an die Sie sich hinsichtlich Ihrer Fluggastrechte (Nichtbeförderung, Annullierung, Verspätung) bzw. als Person mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität (PEM) wenden können:

### BELGIEN

Direction générale  
"Transport aérien"  
Directoraat-generaal  
"Luchtvaart"  
+32 22774400  
[www.mobiliteit.fgov.be](http://www.mobiliteit.fgov.be)

### BULGARIEN

General Directorate  
Civil Aviation Administration  
Ministry of Transport  
of the Republic of Bulgaria  
+359 29371047  
[www.caa.bg](http://www.caa.bg)

### TSCHECHISCHE REPUBLIK

Úřad pro civilní letectví  
Civil Aviation Authority  
+420 225422726  
[www.ucl.cz/](http://www.ucl.cz/) [www.caa.cz](http://www.caa.cz)

### DÄNEMARK

Statens Luftfartsvæsen  
Civil Aviation Authority  
+45 36186000  
[www.slv.dk](http://www.slv.dk)

### DEUTSCHLAND

Luftfahrt-Bundesamt (LBA)  
Civil Aviation Authority  
+49 5312355115  
[www.lba.de](http://www.lba.de)

### ESTLAND

Tarbijakaitseamet  
Consumer Protection Board  
+372 6201708/736  
[www.consumer.ee](http://www.consumer.ee)

### IRLAND

Commission  
for Aviation Regulation  
+353 (0)16611700  
[www.aviationreg.ie](http://www.aviationreg.ie)

### GRIECHENLAND

Hellenic Civil Aviation Authority  
+30 2108916150  
[www.ypa.gr/](http://www.ypa.gr/) [www.hcaa.gr](http://www.hcaa.gr)

### > Bei PEM-Angelegenheiten (Flughäfen):

Hellenic Civil Aviation Authority  
Airport Division  
+30 2108916424-413

### SPANIEN

Agencia Estatal  
de Seguridad Aérea  
Air Safety Agency  
+34 915978321/7231/5075  
[www.seguridadaaerea.es](http://www.seguridadaaerea.es)

### FRANKREICH

Direction générale  
de l'aviation civile (DGAC)  
Civil Aviation Authority  
Fax +33 158093845  
[www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr)

### ITALIEN

Ente nazionale  
per l'aviazione civile  
Civil Aviation Authority  
+39 0644596-1  
[www.enac.gov.it](http://www.enac.gov.it)

### ZYPERN

Department of Civil Aviation  
+357 22404150  
[www.mcw.gov.cy](http://www.mcw.gov.cy)

### LETTLAND

Patērētāju tiesību  
aizsardzības centrs  
Consumer Rights  
Protection Centre  
+371 67388624  
[www.ptac.gov.lv](http://www.ptac.gov.lv)

> Bei Problemen im Zusammenhang mit Personen mit eingeschränkter Mobilität:  
Civilas aviācijas aģentūra  
Civil aviation agency  
+371 67830968  
[www.caa.lv](http://www.caa.lv)

### LITAUEN

Civilines Aviacijos Administracija  
Civil Aviation Administration  
+370 52739116  
[www.caa.lt](http://www.caa.lt)

### LUXEMBOURG

Direction du Marché Intérieur  
et de la Consommation  
Ministry of Economy  
and Foreign Trade  
+352 24784112  
[www.eco.public.lu](http://www.eco.public.lu)

### UNGARN

Nemzeti Fogyasztóvédelmi  
Hatóság  
Hungarian Authority  
for Consumer Protection  
+36 14594800  
[www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

> Bei Problemen im Zusammenhang mit Personen mit eingeschränkter Mobilität:  
Egyenlő Bánásmód Hatóság  
Equal Treatment Authority  
+36 13367843  
[www.egyenlobanasmod.hu](http://www.egyenlobanasmod.hu)

### MALTA

Department of Civil Aviation  
+356 21222936  
[www.dca.gov.mt](http://www.dca.gov.mt)

### NIEDERLANDE

Inspectie Verkeer en Waterstaat  
Transport and Water  
Management Inspectorate  
+31 884890000  
[www.ivw.nl](http://www.ivw.nl)

### ÖSTERREICH

Bundesministerium  
für Verkehr, Innovation  
und Technologie  
Federal Ministry of Transport,  
Innovation and Technology  
+43 17116265/9204  
[www.bmvit.gov.at](http://www.bmvit.gov.at)

### POLEN

Urząd Lotnictwa Cywilnego  
Commission on  
Passengers' Rights  
+48 225207484  
[www.ulc.gov.pl](http://www.ulc.gov.pl)

### PORTUGAL

Instituto Nacional  
de Aviação Civil (INAC)  
Civil Aviation Authority  
+351 218423500  
[www.inac.pt/vPT/Passageiros/Paginas/Passageiros.aspx](http://www.inac.pt/vPT/Passageiros/Paginas/Passageiros.aspx)

### RUMÄNIEN

Autoritatea Națională pentru  
Protecția Consumatorilor  
National Authority  
for Consumer Protection  
+40 372131951  
[www.anpc.ro](http://www.anpc.ro)

### SLOWENIEN

Ministry of Transport  
Directorate of Civil Aviation  
Aviation Inspection Department  
+386 14788201  
[www.mzp.gov.si/en/areas\\_of\\_work/civil\\_aviation](http://www.mzp.gov.si/en/areas_of_work/civil_aviation)

### SLOWAKEI

Slovenská obchodná inšpekcia –  
Slovak Trade Inspectorate  
Ústredný inšpektorát –  
Central Inspectorate  
+421 258272103/140  
[www.soi.sk](http://www.soi.sk)

### FINLAND

Kuluttajariitatautakunta  
Consumer Disputes Board  
+358 103665200  
[www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)

> Bei Problemen im Zusammenhang mit Personen mit eingeschränkter Mobilität:  
Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi  
Finnish Transport Safety Agency  
+358 20618500  
[www.trafi.fi](http://www.trafi.fi)

### SCHWEDEN

Konsumentverket  
Swedish Consumer Agency  
+46 771423300  
[www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se)  
Allmänna reklamationsnämnden (ARN)  
National Board  
for Consumer Complaints  
+46 850886000  
[www.arn.se](http://www.arn.se)

> Bei Problemen im Zusammenhang mit Personen mit eingeschränkter Mobilität:  
Swedish Transport Agency  
Civil Aviation Department  
+46 771503503

### VEREINIGTES KÖNIGREICH

Air Transport Users Council  
+44 2072406061  
[www.auc.org.uk](http://www.auc.org.uk)

Civil Aviation Authority  
+44 2073797311

> Bei Problemen im Zusammenhang mit Personen mit eingeschränkter Mobilität:

1. England  
Equality and Human Rights  
+44 8456046610  
[www.equalityhumanrights.com](http://www.equalityhumanrights.com)

2. Wales  
Equality and Human Rights  
+44 8456048810  
[www.equalityhumanrights.com](http://www.equalityhumanrights.com)

3. Scotland  
Equality and Human Rights  
+44 8456045510  
[www.equalityhumanrights.com](http://www.equalityhumanrights.com)

4. Northern Ireland  
Consumer Council  
for Northern Ireland  
0800 1216022  
[www.consumerCouncil.org.uk](http://www.consumerCouncil.org.uk)

### ISLAND

Flugmalastjorn Islands  
Civil Aviation Administration  
+354 5694100  
[www.caa.is](http://www.caa.is)

### NORWEGEN

Flyklagenemnda  
Dispute Resolution Board  
+47 23136990/22546000  
[www.flyklagenemnda.no](http://www.flyklagenemnda.no)

### SCHWEIZ

Office Fédéral de l'Aviation Civile /  
Bundesamt für Zivilluftfahrt  
Federal Office for Civil Aviation  
+41 313259596  
+41 313259596

[www.bazl.admin.ch](http://www.bazl.admin.ch)

Bei Problemen im Zusammenhang mit Verlust, Verspätung bzw. Beschädigung von Gepäck können Sie sich auch an das Europäische Verbraucherzentrum (ECC) Ihres Landes wenden: [ec.europa.eu/consumers/ecc/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm)

Weitere Ansprechpartner sind auch die nationalen Verbraucherorganisationen: [ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons\\_networks\\_en.htm#national](http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm#national)

Veröffentlicht von: Europäische Kommission, 1049 Bruxelles/Brüssel, BELGIQUE/BELGIË

# FLUGGASTRECHTE



## Ihre Rechte als Fluggast



Das sollten Sie wissen!

## Ihre Rechte als Reisende



immer dabei



EUROPÄISCHE KOMMISSION

# Beförderung verweigert? Annullierung? Große Verspätung? Gepäck nicht angekommen?

Der Flugreiseverkehr hat seit den frühen 1990er Jahren stark zugenommen. Das schnelle Wachstum brachte aber einige negative Begleiterscheinungen mit sich, unter denen Passagiere oft zu leiden haben.

Angesichts dieser Entwicklungen arbeitet die Europäische Union seit 1991 daran, grundlegende Rechte für alle Passagiere durch die Schaffung einer in allen Ländern der Europäischen Union geltenden EU-Gesetzgebung zu garantieren.

Im Februar 2005 trat die Verordnung (EG) Nr. 261/ 2004 in Kraft. Diese Verordnung schafft gemeinsame Regelungen für die Entschädigung und Unterstützung von Fluggästen in bestimmten Situationen. Die Rechtsvorschriften gelten für Passagiere, die von Flughäfen innerhalb des Territoriums eines Mitgliedstaats abfliegen, sowie auch für Passagiere aus Drittländern, die an solchen Flughäfen ankommen und deren Flug von einer EU-Luffahrtgesellschaft durchgeführt wird.

## Bei Flugreisen stehen Ihnen folgende Rechte zu:

- **Recht auf Informationen;**
- **Recht auf Kaufpreiserstattung oder anderweitige Beförderung, wenn Ihr Flug annulliert oder Ihnen die Beförderung verweigert wird;**
- Recht auf Kaufpreiserstattung bei Flugverspätungen von fünf Stunden oder mehr;**
- **Recht auf Unterstützung und in bestimmten Fällen auf Ausgleichsleistung im Fall großer Verspätung, Annullierung oder Nichtbeförderung;**
- **Recht auf Beschwerde und Zugang zu Rechtsmitteln;**
- **Recht auf gleiche Reisebedingungen wie andere Bürger, wenn Sie behindert sind oder Ihre Mobilität eingeschränkt ist.**

Die europäische Gesetzgebung regelt auch die Verantwortlichkeit im Fall großer Verspätung, von Tod, Verletzung oder fehlgeleitetem Gepäck, um sicherzustellen, dass Ihre rechtmäßigen Ansprüche erfüllt werden.

## FLUGGASTRECHTE IM ÜBERBLICK



### Menschen mit Behinderungen oder eingeschränkter Mobilität

Im Gültigkeitsbereich der EU-Rechtsprechung werden Menschen mit Behinderungen bzw. eingeschränkter Mobilität vor Benachteiligung bei der Reservierung und Beförderung geschützt. Darüber hinaus haben sie Anspruch auf Betreuung an Flughäfen (bei Abflug, Ankunft oder Transit) und an Bord von Flugzeugen. Um die Bereitstellung von Betreuungsleistungen zu erleichtern, empfiehlt es sich, Ihren Bedarf vorab anzukündigen.



### Nichtbeförderung

Im Falle von Überbuchungen sind Fluggesellschaften verpflichtet, zuerst nachzufragen, ob Fluggäste freiwillig für bestimmte Gegenleistungen auf ihre Reservierung verzichten. Darüber hinaus muss die Fluggesellschaft diesen die Wahl zwischen voller Kostenerstattung und einem Ersatzflug anbieten.

Je nach Flugstrecke und Wartezeit bis zur Weiterbeförderung haben Sie gegebenenfalls Anspruch auf eine Entschädigung zwischen 125 und 600 EUR. Wenn Passagiere, die freiwillig auf ihre Reservierung verzichten, sich für die Weiterbeförderung entscheiden, haben sie bei Bedarf auch Anspruch auf Betreuungsleistungen der Fluggesellschaft, beispielweise auf Essen, Telefonnutzung, eine oder mehrere Übernachtungen sowie Beförderung zwischen Flughafen und Unterbringungsort.



### Annullierung

Bei annullierten Flügen stehen Ihnen ähnliche Entschädigungen zu wie bei Nichtbeförderung, sofern Sie nicht mindestens 14 Tage vor dem Flug über die Streichung informiert wurden, der Ersatzflug nur wenig von den ursprünglichen Zeiten abweicht oder die Fluggesellschaft nachweisen kann, dass die Annullierung durch außergewöhnliche Umstände verursacht wurde. Darüber hinaus muss Ihnen die Fluggesellschaft die Wahl zwischen folgenden Möglichkeiten anbieten:

- Kaufpreiserstattung Ihres Flugscheins innerhalb von sieben Tagen;
- Ersatzbeförderung an Ihren endgültigen Zielort unter ähnlichen Bedingungen;

sowie erforderlichenfalls Betreuung (Telefonnutzung, Erfrischungen, Essen, Unterbringung, Beförderung zum Unterbringungsort).



### Große Verspätung

Sie haben Anspruch auf Betreuung durch die Fluggesellschaft (Telefonnutzung, Erfrischungen, Essen, Unterbringung, Beförderung zum Unterbringungsort) im Falle von Verspätungen von

- zwei Stunden oder mehr bei Flügen bis 1500 km;
- drei Stunden oder mehr bei längeren Flügen innerhalb der Europäischen Union oder bei anderen Flügen zwischen 1500 und 3500 km;
- vier Stunden oder mehr bei Flügen von mehr als 3500 km mit Ziel außerhalb der Europäischen Union.



Wenn Sie sich ab einer Verspätung von fünf Stunden zum Abbruch Ihrer Reise entscheiden, haben Sie Anspruch auf Rückerstattung Ihres Tickets und Rückflug an den Ausgangspunkt Ihrer Reise.

Wenn Sie mit drei oder mehr Stunden Verspätung am Zielflughafen ankommen, haben Sie gegebenenfalls dieselben Entschädigungsansprüche wie im Fall von Flugannullierung, sofern die Fluggesellschaft nicht nachweisen kann, dass die Verspätung auf außerordentliche Umstände zurückzuführen ist. Außerdem können Fluggesellschaften für Folgeschäden von Verspätungen haftbar gemacht werden.



### Gepäck

Wenn Ihr Gepäck verloren geht, beschädigt wird oder verspätet ankommt, haben Sie möglicherweise Anspruch auf Entschädigung bis zu ca. 1220 EUR. Fluggesellschaften haften jedoch nicht, wenn sie alle vertretbaren Maßnahmen getroffen haben, um Schäden zu vermeiden oder wenn es nicht möglich war, solche Maßnahmen zu treffen.

Beschädigungen an Gepäckstücken müssen Sie der Fluggesellschaft innerhalb von sieben Tagen nach Erhalt Ihres Gepäcks anzeigen. Bei verspätetem Gepäckempfang beträgt diese Frist höchstens 21 Tage.



### Identität der Fluggesellschaft

Sie müssen vorab informiert werden, welche Fluggesellschaft Ihren Flug durchführt. Fluggesellschaften, die sich als unsicher erwiesen haben, dürfen innerhalb der Europäischen Union nicht oder nur eingeschränkt tätig sein. Eine Liste finden Sie unter: [ec.europa.eu/transport/air-ban](http://ec.europa.eu/transport/air-ban)



### Pauschalreisen

Die Veranstalter und Wiederverkäufer von Pauschalreisen müssen genaue und vollständige Informationen über die gebuchte Reise geben. Sie sind verpflichtet, die Vertragsbedingungen einzuhalten und Passagiere für den Insolvenzfall abzusichern. Betreiber von Pauschalreisen müssen genaue Informationen zur gebuchten Reise geben, die Vertragsbedingungen einhalten und Passagiere für den Fall der Insolvenz des Veranstalters absichern.



### Preistransparenz

Gemäß den EU-Rechtsvorschriften müssen Sie beim Kauf von Flugreisen, die von Flughäfen innerhalb der EU starten, über die geltenden Bedingungen informiert werden. Der zu zahlende Endpreis ist immer anzugeben und muss neben den Flugkosten auch geltende Steuern, Abgaben, Zuschläge und Gebühren enthalten, die unvermeidlich und zum Zeitpunkt der Veröffentlichung absehbar sind. Ferner sind Beförderungskosten, Steuern, Flughafengebühren und schließlich die anderen Abgaben, Zuschläge und Gebühren gesondert auszuweisen. Aufpreispflichtige Zusatzleistungen müssen auf klare, transparente und eindeutige Weise am Beginn des Buchungsvorgangs genannt und Ihnen als Wahlmöglichkeit angeboten werden.